



## Descrição de Serviços

### Suporte a Operações de parceiros

---

#### I. Introdução

A Dell Technologies (a entidade legal identificada em seu Formulário de Pedido para a compra deste Serviço, a “Entidade Legal Dell”) tem o prazer de fornecer os Serviços de suporte a operações de parceiros (o “Serviço” ou os “Serviços”) de acordo com esta Descrição de Serviço (“Descrição de Serviço”). Sua cotação, seu formulário de pedido ou a confirmação do pedido (conforme aplicável, o “Formulário de Pedido”), em comum acordo entre as partes, incluirão o nome dos serviços e das opções de serviço que você adquiriu. Para obter auxílio adicional ou solicitar uma cópia de seus contratos de serviço, entre em contato com seu representante de vendas ou sua equipe de suporte a operações de parceiros.

#### II. Definições

1. “Parceiro” ou “Você” indica o Parceiro Dell Technologies que está adquirindo estes Serviços
2. “PSPM” – significa o Gerente do Programa de Suporte a Operações de parceiros (anteriormente conhecido como CEM, Channel Engagement Manager)

#### III. Serviços

O PSPM da Dell Technologies vai (i) servir como ponto de contato para oferecer ferramentas, melhores práticas e recomendações de melhoria de processos para aumentar a capacidade do parceiro em realizar negócios com a Dell Technologies; e (ii) oferecer liderança operacional e multidisciplinar com foco no cronograma do projeto, recursos, riscos, eventuais problemas e atividades necessárias (estas são as principais atribuições do PSPM). Os serviços irão incluir estas atribuições já descritas e atribuições adicionais a serem negociadas entre as partes que serão registradas por escrito no Apêndice A (Formulário de Serviços). O PSPM irá cobalarar com o parceiro para identificar os serviços necessários para aumentar a sua efetividade.

#### IV. Responsabilidades gerais do Parceiro

**1. Autoridade para conceder acesso.** O parceiro declara e garante que obteve permissão, sujeito às leis regionais de privacidade (inclusive a GDPR em regiões relevantes), para que o Parceiro e a Dell Technologies Services acessem e usem quaisquer dados (do Parceiro ou de qualquer terceiro) com a finalidade da prestação destes Serviços. Se o Parceiro ainda não tiver essa permissão, caberá a ele obtê-la, às suas próprias custas, antes que o Parceiro solicite que a Dell Technologies Services realize esses Serviços.

**2. Cooperação do Parceiro.** O Parceiro compreende que, sem a cooperação imediata e adequada, a Dell Technologies Services não terá condições de realizar o Serviço ou, se realizado, o Serviço pode sofrer alterações ou atrasos substanciais. Portanto, o Parceiro fornecerá prontamente e de modo cabível à Dell Technologies Services toda a cooperação necessária para que a Dell Technologies Services execute o Serviço. Se o Parceiro não cooperar de maneira razoavelmente adequada, de acordo com o disposto acima, a Dell Technologies Services não será responsável por nenhuma falha na realização do Serviço e o Parceiro não terá direito a um reembolso.

**3. Aviso de isenção sobre perda de dados e sobre a obrigação de backup de dados e programas.** Salvo disposição em contrário das leis locais aplicáveis (ou no caso de Serviços na EMEA, a menos que a limitação de responsabilidade seja fornecida de outra forma nos Termos de Venda ou Contrato), A DELL TECHNOLOGIES SERVICES NÃO TERÁ NENHUMA RESPONSABILIDADE POR:

- A. QUAISQUER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, EXCLUSIVAS OU PESSOAIS;

- B. PERDA OU CORRUPÇÃO DE DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE;
- C. PERDA OU CORRUPÇÃO DE MÍDIA REMOVÍVEL;
- D. A PERDA DO USO DE UM SISTEMA OU REDE; E/OU
- E. QUALQUER ATO OU OMISSÃO, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA POR PARTE DA DELL TECHNOLOGIES PSMP OU DE UM PRESTADOR DE SERVIÇOS TERCEIRIZADO (não aplicável na EMEA).

**V. Termos e condições dos Serviços**

Esta Descrição de Serviço é acordada entre Você (o Parceiro) e a entidade legal identificada em seu Formulário de Pedido para a compra deste Serviço (a “Entidade Legal Dell”). Este Serviço é fornecido de acordo com e é regido por um contrato geral de serviços distinto e assinado entre o Parceiro e a Entidade Legal Dell, que autoriza explicitamente a venda deste Serviço. Na ausência de tal contrato e dependendo do local do Parceiro, a prestação deste Serviço estará sujeita a e será regida pelos Termos comerciais de venda da Dell ou pelo contrato indicado na tabela a seguir (conforme aplicável, o “Contrato”). Consulte a tabela abaixo, que apresenta o URL aplicável ao seu local de Parceiro onde seu Contrato está disponível. As partes confirmam que leram e concordam com o cumprimento destes termos on-line.

<b>Local do parceiro</b>	<b>Local do site dos Termos comerciais de venda</b>
Estados Unidos	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canadá	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (em inglês) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (em francês canadense)
Países da América Latina e Caribe	Site <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> local específico do país ou <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*
Ásia-Pacífico e Japão	Site <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> local específico do país ou <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*
Grande China	Site <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> local específico do país ou <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*
Europa, Oriente Médio e África	Site <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> local específico do país ou <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*  Além disso, os Parceiros localizados na França, Alemanha e Reino Unido podem selecionar o URL aplicável abaixo:  França: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>  Alemanha: <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a>  Reino Unido: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a>

\* Os parceiros podem acessar o site [Dell.com](http://Dell.com) local acessando [Dell.com](http://Dell.com) a partir de um computador conectado à Internet em sua localidade ou escolhendo entre as opções do site “Choose a Region/Country” (Escolha uma Região/País) disponível em [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

Se houver um conflito entre as condições de qualquer um dos documentos que compõem este Contrato, os documentos prevalecerão na seguinte ordem (na EMEA, sujeito à V. 3.): (i) esta Descrição de Serviço; (ii) o Contrato; (iii) o Formulário de Pedido. As condições prevalecentes serão interpretadas na forma mais restrita possível a fim de solucionar o conflito, preservando o maior número possível de condições não conflitantes, inclusive preservando cláusulas não conflitantes no mesmo parágrafo, seção ou subseção.

## VI. Termos e condições adicionais

1. **Vigência do serviço.** Esta Descrição de Serviço começa na data listada em seu Formulário de Pedido para o produto Dell EMC e continua até que esta Descrição de Serviço ou sua associação no Programa de Parceiros Dell EMC termine. (“Vigência”). Salvo se acordado por escrito de outra forma entre a Dell EMC Services e o Parceiro, as aquisições de Serviços incluídos nesta Descrição de Serviço precisam ser exclusivamente para uso interno do Parceiro e não para fins de revenda ou agenciamento de serviços.
2. **Informações adicionais importantes**
  - A. **Limites comercialmente cabíveis em relação ao escopo do Serviço.** A Dell Technologies Services pode se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião comercialmente justificável, a prestação do Serviço crie um risco insensato para a Dell Technologies Services ou para Prestadores de serviço da Dell Technologies Services, ou se algum serviço solicitado estiver fora do escopo do Serviço. A Dell Technologies Services não se responsabiliza por nenhuma falha ou atraso na execução devido a causas fora de seu controle, inclusive a incapacidade de um Parceiro cumprir com suas obrigações conforme os termos desta Descrição de Serviço.
  - B. **Serviços opcionais.** Serviços opcionais (inclusive suporte em pontos de necessidade, instalação, consultoria, serviços gerenciados, de suporte, profissionais ou de treinamento) podem estar disponíveis para compra com a Dell Technologies Services e variarão de acordo com o local do Parceiro. Os serviços opcionais podem exigir um contrato distinto com a Dell Technologies Services. Na ausência de tal contrato, os serviços opcionais são fornecidos de acordo com esta Descrição de Serviço.
3. **Atribuição e terceirização.** A Dell Technologies Services pode terceirizar este Serviço e/ou atribuir esta Descrição de Serviço a prestadores de serviço terceirizados qualificados, que prestarão o Serviço em nome da Dell Technologies Services.
4. **Cancelamento.**
  - a) A Dell Technologies Services pode cancelar este Serviço a qualquer momento durante a Vigência por qualquer um dos seguintes motivos:
    - i. Caso o Parceiro seja abusivo, ameaçador ou se recuse a cooperar com a assistência;
    - ii. Caso o Parceiro deixe de seguir os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de Serviço.
    - iii. Caso o Parceiro deixe de pagar o preço total deste Serviço de acordo com os termos da fatura; ou
    - iv. Devido à violação do parceiro, a critério da Dell technologies, de qualquer contratos relacionado à sua participação no programa da Dell Technologies.
  - b) Está sujeito aos termos e devolução de produto e cancelamento de serviços de acordo com à localização geográfica do parceiro (especificadas nesta descrição de serviços). O parceiro pode cancelar o serviço enviando um aviso de cancelamento por escrito. Taxas de cancelamento poderão ser aplicadas.

SE A DELL TECHNOLOGIES CANCELAR ESTE SERVIÇO DE ACORDO COM ESTE PARÁGRAFO, O PARCEIRO NÃO TERÁ DIREITO A NENHUM REEMBOLSO DAS TARIFAS PAGAS OU DEVIDAS À DELL TECHNOLOGIES.

5. **Término de contrato.** A Dell Technologies se reserva o direito de cancelar este Serviço. Ela enviará um aviso de cancelamento por escrito ao Parceiro para o endereço indicado na fatura do Parceiro. O aviso incluirá o motivo e a data efetiva do cancelamento, que não será inferior a quinze (15) dias a partir da data de envio do aviso de cancelamento pela Dell EMC Services para o Parceiro.
6. **Limitações geográficas e realocação.** Este Serviço pode não estar disponível em todos os locais. As opções de Serviço, inclusive horário de suporte técnico e tempos de resposta, vão variar de acordo com a região geográfica, e determinadas opções podem não estar disponíveis para compra no local do Parceiro, portanto, entre em contato com seu representante de CSO (Channel Sales Operations) para obter essas informações.
7. **Alterações.** A Dell Technologies se reserva o direito de alterar os termos desta Descrição de Serviços a qualquer momento, sem aviso prévio.
8. Caso qualquer cláusula destes Termos e Condições venha a ser considerada inválida, ilegal, ineficaz ou inexecutável em face da lei aplicável ou mesmo de determinada circunstância concreta, a declaração de invalidade, ilegalidade, ineficácia ou inexecutabilidade não afetará a legalidade, validade ou exigibilidade das demais cláusulas destes Termos e Condições.
9. Eventuais tolerâncias de ambas as PARTES quanto ao cumprimento das obrigações ora avençadas não importará nunca alteração contratual ou novação, reconhecimento de direito ou renúncia, nem impedirá o exercício, em qualquer momento, de todos os direitos presentemente acordados, tais como ora se acham definidos.
10. **Alterações.** A Dell Technologies se reserva ao direito de modificar os termos desta Descrição de Serviços a qualquer momento sem aviso prévio. Cobranças. Os Serviços serão faturados de acordo com os valores indicados na Ordem. Se quaisquer serviços forem prestados a você a mais ou forem prestados por um período além do que a Vigência, então custos adicionais poderão ser aplicados, conforme determinado a critério da Dell Technologies. A Dell Technologies, ou a sua afiliada local aplicável, faturará o parceiro localmente, em moeda local.
11. As partes aceitam que a presente proposta/cotação não poderá ser cedida para qualquer terceiro, total ou parcialmente, sob qualquer hipótese, nem mesmo em face de incorporação ou venda de bens, salvo se houver anuência prévia e por escrito da outra parte. Qualquer tentativa de cessão ou transferência dos direitos e obrigações sem o consentimento prévio e por escrito da outra parte será considerada nula, podendo ensejar a rescisão desta proposta/cotação.
12. Estes Termos e Condições representam todo o entendimento entre o Parceiro e a DELL, obrigando-as e a seus sucessores a qualquer título, expressando as suas vontades livres e desimpedidas. A DELL e o Parceiro reconhecem que assinam estes Termos e Condições em paridade de condições, devidamente assistidas por seus advogados.
13. Esta Descrição de Serviço não concede ao Parceiro nenhuma garantia que seja adicional às garantias fornecidas de acordo com os termos de seus Termos de Vendas de Revendedor, um contrato geral de serviços ou um contrato, como definido abaixo, conforme aplicável.

© 2018 Dell Inc. Todos os direitos reservados. As marcas comerciais e os nomes comerciais podem ser usados neste documento para indicar as entidades que reivindicam as marcas e nomes ou para indicar os produtos delas. Uma cópia impressa dos termos e condições de venda da Dell também está disponível mediante solicitação.

## Apêndice A: Descrição dos Serviços do PSPM

### Formulário de Serviços

---

Nome da empresa (Parceiro)	
Endereço:	
Serviços	Identificar o escopo do serviço  <b>[This must be reviewed and approved by the BDM. To be aligned with the Customer and Partner Success scope of services. Any extension of scope beyond our standard scope of services requires a custom SOW approved by legal and with a wet signature]</b>
Pagamento	Identificar o valor, forma de pagamento e frequência.  <b>[INTERNAL DRAFTING NOTE. Include the frequency of payment and payment structure (add SKU to Partner's purchases or a one time payment for the term)]</b>